

Liisa Ryhänen



Ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet ja haasteet sekä henkilöstön osaamistarpeet





Ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet ja haasteet sekä henkilöstön osaamistarpeet

Liisa Ryhänen

Julkaisusarja

C: Raportteja, 14

Vastaava toimittaja

Kari Tiainen

Sivuntaitto

Kaisa Varis

Kansikuva

morgueFile

© Tekijät ja Karelia-ammattikorkeakoulu

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain mukaisesti kielletty ilman nimenomaista lupaa.

ISBN 978-952-275-117-1

ISSN-L 2323-6914

ISSN 2323-6914

*Julkaisujen myynti
ja jakelu*

Karelia-ammattikorkeakoulu
julkaisut@karelia.fi
tahtijulkaisut.net

Joensuu 2014

Sisällys

Tiivistelmä	6
Abstract	7
1 Johdanto	8
2 Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset	10
2.1 Vastaaajien taustatiedot	10
2.2 Ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet	12
2.2.1 Ikäihmisten huomioiminen asiakastilanteessa	12
2.2.2 Asiakaspalveluhenkilöstön suhtautuminen ikäihmisiin	13
2.3 Ikääntyneiden asiakaspalvelun haasteet	15
2.4 Asiakaspalveluhenkilöstön osaamistarpeet	16
3 Kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset	18
3.1 Ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet	18
3.2 Ikääntyneiden asiakaspalvelun haasteet	20
3.3 Asiakaspalveluhenkilöstön osaamistarpeet	22
4 Pohdinta	24
4.1 Tulosten tarkastelua	24
4.2 Tulosten hyödynnettävyys	25
4.3 Pilottikoulutus	26
4.4 Muita julkaisuja	27
Liitteet	28
Liite 1. Kyselylomake	
Liite 2. Haastattelurunko	

Tiivistelmä

Ikäosaamisen ABC-Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun on Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen rahoittama ESR-hanke, joka ajoittui vuodelle 2013. Projektin tavoitteena oli lisätä väestön ikääntymiseen liittyvää osaamista ja mielenkiintoa maakunnan yrityksissä. Varsinaisen kohderyhmän muodostivat pohjoiskarjalaisten yritysten (6) ja muiden organisaatioiden (2) asiakaspalvelutyöntekijät. He tarvitsevat sekä asenteellista että tiedollista osaamista pystyäkseen palvelemaan ikäihmisiä paremmin. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi hankkeessa on tutkittu sekä haastattelun (15) että kyselyn (55) avulla ikäihmisten palvelua osana yritysten asiakaspalvelua.

Syksyllä 2013 järjestetyssä ensimmäisessä koulutuksessa linja-autoyrityksen, kuntosalin, vaatetusliikkeen, kodinkoneliikkeen ja pankin edustajat saivat käytännöllistä tietoa ikääntymisestä. Pilottikoulutuspäivässä, jonka pääteema ”parasta palvelua ikäihmiselle”, oli otettu huomioon asiakaspalveluhenkilöstön osaamistarpeet, jotka voidaan tulosten mukaan tiivistää kahteen ytimeen eli muistisairaudet ja ikäihmisille suunnattujen palvelujen kehittäminen. Koulutuspäivä sai hyvän palautteen.

Yhdelle hankkeessa mukana olevalle yritykselle räätälöitiin lyhyempi, kolmesta eri kerrasta koostuva koulutuskokonaisuus. Lisäksi pilottipäivän Hetki Ikäihmisenä -kokemusrata oli yhden yrityksen asiakaspalveluhenkilöstön kokeiltavana, jotka saivat myös Hetki ikäihmisenä -oppaan. Hetki ikäihmisenä -kokemusrata sai erittäin myönteisen palautteen. Radalle osallistuneen henkilökunnan mielestä ”maailma ikäihmisen silmin” todella avautui. Projektissa tuotettu Ikäosaava yritys -opas on osa räätälöityjä koulutuspäiviä. Lisäksi projektissa on tuotettu kolme DVD:tä ja kaksi opinnäytetyötä.

Tässä hankkeessa ovat yhteistyössä olleet Karelia-ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan sekä Liiketalouden ja tekniikan keskuksen lisäksi Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO sekä Pohjois-Karjalan Dementiayhdistys.

Abstract

Age knowledge ABC – age knowledge to North Karelian customer service project is funded by ESR project of Centre for Economic Development, Transport and the Environment, 2013. The aim of the project was to increase an expertise and an interest relating to aging of the population. The actual target group consisted of customer service workers in North Karelian enterprises (6) and other organizations (2). They need attitudinal and factual knowledge to be able to serve older people better. To achieve these objectives older people's services has been studied by an interview (15) and questionnaire (55) as a part of the companies' customer service.

In the autumn of 2013 at the first training session a bus company, a gym, a clothing shop, a home appliance shop and bank representatives were given practical information about aging. The main theme of the pilot training day was 'the best service for elderly people'. The knowledge requirements of the customer service personnel were recognized. In according to results the knowledge requirements are classified into memory disorders and to developing services into older people. The training day received a positive feedback.

A shorter training entity consisting of three sessions was tailored to one company that was involved in the project. In addition to a pilot training day, 'A Moment as Older People' race track was tested by a customer service personnel of one company involved to a project. The personnel also received 'A Moment as Older People' user leaflet. This race track received a very positive feedback. The participants told that they really recognized an environment as a perspective of older people. The project yielded a guide of age knowledge aware company. The guide belongs to a part of the tailored training days. The project also yielded three DVDs and two student theses.

This project is a result of a co-operation of the Centre for Social Services and Health Care and the Centre for Business and Engineering in Karelia University of Applied Sciences, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (ISO) and Pohjois-Karjalan Dementiayhdistys.

1 Johdanto

Ikäosaamisen ABC–Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun on Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen rahoittama ESR-hanke, joka ajoittui vuodelle 2013. Projekti on toteutettu yhteistyössä Pohjois-Karjalan Dementiayhdistyksen ja Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sekä Karelia-ammattikorkeakoulun Sosiaaliali- ja terveysalan sekä Liiketalouden ja tekniikan keskuksen kanssa.

Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan yli 65-vuotiaiden määrän arvioidaan nousevan nykyisestä 18 prosentista 26 %:iin vuoteen 2030 mennessä. Itä-Suomessa ikääntyminen on nopeampaa kuin muualla Suomessa. Pohjois-Karjalassa ikäihmisten osuus alueen väestöstä kasvaa jopa maan keskiarvoa nopeammin. Tämä vaikuttaa palvelutarpeisiin määrällisesti ja laadullisesti. Sosiaali- ja terveyspalvelujen kysynnän kohdentumisen lisäksi väestön ikääntyminen näkyy yhteiskunnassa. Ikäihmiset ovat kasvava ja näin merkittävä kuluttajaryhmä. Ikäihmisten huomioiminen asiakkaina ja kuluttajina on siten sekä ikäihmisten hyvinvointiin että alueen yritysten ja muiden organisaatioiden toiminnan laatuun ja tuloksellisuuteen vaikuttava tekijä. Pohjois-Karjalassa tarvitaan ikäihmisten asiakaspalveluun liittyvää osaamista, jota yritykset voivat hyödyntää asiakaspalvelussaan. Palvelujen tarjoajat ja asiakaspalvelutyöntekijät tarvitsevat erilaista ikäosaamista pystyäkseen palvelemaan ikääntyneitä.

Yritysten asiakaspalvelussa toimivat työntekijät tulevat tarvitsemaan tietoa ikääntymisen eri ilmiöistä sekä ikääntyneiden asiakkaiden huomioinnista toiminnassaan. Ikäihmisten tarpeiden huomioiminen lisää ikäihmisten palvelun laatua. Ikäihmisten asiakaspalvelun parantaminen tarjoaa yrityksille mahdollisuuden kehittää toimintaa ja lisätä näin palvelujen kysyntää. Yritysten vahvistunut ikäosaaminen edistää myös ikääntyneiden odotuksia vastaavien palvelujen ja tuotteiden kehittämistä.

Projektiin osallistuvat yritykset ja muut organisaatiot kartoitettiin heti projektin alussa. Yhteistyöyrityksiksi lähtivät pohjoiskarjalaisista yrityksistä Pohjois-Karjalan Osuuskaupan S-Market Niinivaara, Linja-Karjala Oy, Joensuun seudun Osuuspankki (nyk. Pohjois-Karjalan Osuuspankki), Fysiokeskus Kunto-Taipale Oy, Kelan Pohjois-Karjalan vakuu-

tuspiirin Joensuun toimisto, Joensuun seutukirjasto/Niinivaara sekä Musta Pörssi (nyk. Musta Pörssi Partneri) ja Boutique Donna Ky.

Tässä raportissa esiteltävät kaksi tutkimusta liittyvät Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun -hankkeen selvitystyöhön. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston keruu toteutettiin 9.4.-22.4.2013 kyselyn avulla viidessä yrityksessä. Vastauksia saatiin yhteensä 55 henkilöltä. Kyselyyn vastanneet yritykset ja niiden henkilöstömäärät olivat S-Market Niinivaara (15 henkilöä), Linja-Karjala Oy (125), Joensuun Seudun Osuuspankki (90), Kunto-Taipale Oy (19) sekä Musta Pörssi Joensuu (7). Kyselyn suoritti liiketalouden opiskelija Olavi Ikonen opinnäytetyönään yhteistyössä liiketalouden opettajan Ulla Kärnän sekä terveysalan opettajan Liisa Ryhäsen kanssa. Kysely toteutettiin sekä sähköisen että painetun kyselylomakkeen avulla. Julkaistavista tuloksista ei voi tunnistaa vastaajia eikä vastaajien edustamia organisaatioita ja yrityksiä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltiin kaikkiaan kahdeksan yrityksen tai organisaation edustajia. Kuudessa yrityksessä haastateltiin kahta henkilöä vuorollaan, yhdessä yrityksessä haastateltiin yhtä henkilöä ja yhdessä yrityksessä haastateltiin yhtä kahden hengen ryhmää. Haastattelusta kymmenen oli naisia ja viisi miehiä. Haastattelut tehtiin yrityksen tiloissa. Neljän yrityksen haastattelun toteutti 26.2.-12.4.2013 Karelia-ammattikorkeakoulun liiketalouden neljännen lukukauden opiskelijat. Nämä yritykset olivat Joensuun Seudun Osuuspankin Niinivaaran konttori, Linja-Karjala Oy:n Joensuun yksikkö; Niinivaaran S-Market ja Musta Pörssi Joensuu. Neljän muun yrityksen haastattelun toteutti 19.3.-2.4.2013 opettaja Liisa Ryhänen. Nämä yritykset olivat Boutique Donna Oy, Kunto-Taipale Oy, Kansaneläkelaitos ja Niinivaaran kirjasto. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Aineiston analyysissä ja raportin alkuvaiheen kirjoittamisessa oli mukana terveystieteiden maisteriopiskelija Mari Sivonen. Tutkimusten tarkoituksena on selvittää, mitkä ovat ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet ja haasteet sekä selvittää asiakaspalveluhenkilöstön osaamistarpeita.

Raportti on rakennettu seuraavasti: ensimmäisenä esitetty kvantitatiivinen tutkimustulos, jonka ikäihmisten huomioiminen asiakastilanteessa (2.2.1) ja organisaation työntekijöiden suhtautuminen ikäihmisiin työntekijän kokemana (2.2.2) vastaavat kysymykseen, mitkä ovat ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet. Kaksi seuraavaa otsikkoa noudattavat suoraan kysymyksen asettelua, missä annetaan vastauksia ikääntyneiden asiakaspalvelun haasteista ja asiakaspalveluhenkilöstön osaamistarpeista. Tutkimusaineiston tietoja on käsitelty niin, että yksittäisen henkilön tunnistaminen vastaajien joukosta ei ole mahdollista. Vastaavasti laadullinen tutkimustulos on esitetty seuraavasti: ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet ja haasteet sekä ikääntyneiden asiakaspalveluhenkilöstön osaamistarpeet. Haastatteluaineistosta muodostuneet kategoriat löytyvät lihavoituna tutkimustuloksia esittelevissä luvuissa. Yrityksissä oli myös lähellä eläkeikää olevia työntekijöitä, mistä on kuvausta ikääntyneiden asiakaspalvelun haasteissa (3.2).

Aineiston keruuvaiheessa ei ikäihmistä ole määritelty. Kyselyssä käytetään käsitettä ikäihminen sekä haastattelussa ikäihminen ja ikääntynyt -käsitteitä rinnakkain. Yksi haastatteltava kuitenkin kysyy käsitteen määritelmää *”Mikä se on se ikäihminen”* johon haastatteli vastaa *”No se onkii siinä, että kuka sen mitenkii ymmärtää mutta että et kun se voi olla et miten ne ikäihmisetkään välttämättä ei ymmärrä itteensä ikäihmisenä”*. Raportissa käytetään molempia käsitteitä. Raportin lopussa kuvataan tuloksiin perustuva koulutus.

2 Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset

2.1 VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Tutkimukseen vastasi 55 asiakaspalvelutyöntekijää. Vastaajien joukko jakaantuu melkein tasan eri sukupuolen mukaan (49%/51%). Vastaajista 44% on iältään vähintään 50-vuotias. Vastaajista 20% ilmoittaa käyneensä joko kansakoulun tai peruskoulun. Vastaavasti yli puolet (53%) ilmoittaa käyneensä joko lukion tai toisen asteen koulutuksen. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot (N=55).

Sukupuoli	kpl	%
Nainen	27	49,1
Mies	28	50,9

Ikä	kpl	%
alle 20 v.	0	0
20 - 29 v.	11	20
30 - 39 v	6	10,9
40 - 49 v	14	25,5
50 - 59 v.	21	38,2
yli 60 v.	3	5,5

Koulutus	kpl	%
kansakoulu/peruskoulu	11	20
ylioppilas/ammattillinen tutkinto	29	52,7
ammattikorkeakoulututkinto	10	18,2
yliopistotutkinto	3	5,5
ei ammatillista koulutusta	0	0
muu, mikä?	2	3,6
Työpaikan toimiala	kpl	%
pankki- ja vakuutuspalvelut	20	36,4
päivittäistavarakauppa	8	14,5
henkilöliikennepalvelut	20	36,4
liikuntapalvelut	2	3,6
erikoistavarakauppa	4	7,3
muu, mikä?	1	1,8
Rooli yrityksen asiakaspalvelussa	kpl	%
työntekijä	47	85,5
esimies	6	10,9
toimitusjohtaja	2	3,6
yrittäjä	1	1,8
Yhteensä	55	100

Vastaajien työkokemuksen keskimääräinen aika nykyisellä alalla on noin 18 vuotta. Nykyisessä työpaikassa vastaajat ovat työskennelleet keskimäärin 12 vuotta. Vastaajista 36% työskenteli joko pankki- tai vakuutuspalvelualalla, 15 % päivittäistavarakaupassa, 36% henkilöliikennepalveluissa, 4% liikuntapalveluissa ja 7% erikoistavarakaupassa. Vastaajista 86% on yrityksen työntekijöitä ja 14% vähintään esimiesasemassa olevia.

2.2 IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKASPALVELUN ERITYISPIIRTEET

2.2.1 Ikäihmisten huomioiminen asiakastilanteessa

Puolet vastaajista (51%) on täysin samaa siitä, että kiinnittää ikäihmiseen palvelemiseen erityistä huomiota. 40 % vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että tarjoaa ikäihmisille yksilöllistä huomiota ja lähes puolet (45%) on täysin samaa mieltä siitä, että suhtautuu ikäihmiseen huolehtivasti. 47% vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että on valmis vastaamaan erityisesti iäkkään ihmisen pyyntöihin. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Ikäihmisten huomioiminen asiakastilanteessa, % (N = 55)

Ikäihmisen huomioiminen asiakaskohtaamisessa	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Kiinnitän ikäihmisen palvelemiseen erityistä huomiota	51	43	4	0	2
Tarjoan ikäihmiselle yksilöllistä huomiota.	40	51	5	0	4
Suhtaudun ikäihmiseen huolehtivasti.	45	49	2	0	4
Iäkkään asiakkaan etu on minulle sydämen asia.	27	56	9	2	6
Ikäihminen ostaa niin kutsuttuja ikäihmisten tuotteita.	7	47	33	2	11
Ikäihminen ostaa räätälöityjä lisäpalveluja.	16	42	33	0	9
Ikäihmiselle on varta vasten rakennettu sopivia palveluja.	11	53	27	7	2
Ikäihmiselle annetaan erityisiä tarjouksia tai alennuksia.	17	29	29	16	9
Ikäihmiselle on oma kanta-asiakkuusohjelma.	6	18	24	38	14
Kiinnitän huomiota ikäihmisen palvelujen saatavuuteen.	18	47	22	7	6
Olen halukas auttamaan iäkästä asiakasta.	72	22	6	0	0

Olen valmiina vastaamaan erityisesti iäkkään asiakkaan pyyntöihin.	47	38	11	0	4
Luon turvallisuuden tunnetta ikäihmiselle asiakaspalvelutilanteessa.	60	38	2	0	0
Olen kohtelias ikäihmiselle myös kiireisissä tilanteissa.	69	29	2	0	0
Teitittelen ikäihmistä asiakaspalvelutilanteessa.	53	33	14	0	0
Toistan ikäihmiselle kerrottuja asioita tarvittaessa useaan kertaan.	58	36	6	0	0
Avustan tarvittaessa ikäihmistä palveluympäristössä / liikennevälineessä liikkumisessa.	69	24	7	0	0
Avustan tarvittaessa ikäihmistä maksuvälineiden käsittelyssä.	74	22	2	0	2

Vastaajista 72% on täysin samaa mieltä siitä, että on halukas auttamaan iäkästä asiakasta. Lisäksi vastaajista yli puolet (60%) on täysin samaa mieltä siitä, että luo turvallisuuden tunnetta ikäihmiselle asiakaspalvelutilanteessa. 58% vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että toistaa ikäihmiselle kerrottuja asioita tarvittaessa useaan kertaan, toisaalta lähes kolmannes (36%) vastaajista on ainoastaan osittain samaa mieltä. 74% vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että avustaa tarvittaessa ikäihmistä maksuvälineiden käsittelyssä mutta neljäsosa (22%) on ainoastaan osittain samaa mieltä. Vastaajista 18% oli täysin samaa mieltä, että kiinnittää huomiota ikäihmisen palvelujen saatavuuteen ja 47% on ainoastaan osittain samaa mieltä. 69% vastaajista on täysin samaa mieltä, että avustaa ikäihmistä palveluympäristössä/liikennevälineessä liikkumisessa ja 24% vastaajista on pelkästään osittain samaa mieltä.

2.2.2 Asiakaspalveluhenkilöstön suhtautuminen ikäihmisiin

31% vastaajista on täysin eri mieltä siitä, että ikäihmisen palvelemiseen kuluu liian paljon aikaa. Toisaalta lähes kolmannes (29%) on osittain samaa mieltä siitä, että ikäihmisen palvelemiseen kuluu liian paljon aikaa. 18% vastaajista on täysin eri mieltä siitä, että ikäihminen lisää asiakaspalvelun ruuhkia ja kolmannes (32%) on osittain samaa mieltä. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Työntekijöiden suhtautuminen ikäihmisiin, % (N = 55)

Työntekijän suhtautuminen ikäihmiseen	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Ikäihminen on tärkeä asiakas.	80	16	2	0	2
Ikäihmisen palvelemiseen kuluu liian paljon aikaa.	4	29	34	31	2
Ikäihminen lisää asiakaspalvelun ruuhkia	6	32	42	18	2
Ikäihminen ei ole kannattava asiakas.	2	7	18	69	4
Tunnistan muistisairaana ikäihmisen.	27	38	24	2	9
Entistä useammalla ikääntyvällä asiakkaalla on muistisairaus.	15	45	25	2	13
Ikäihminen on rasittava.	0	6	38	49	7
Ikäihminen on herttainen.	16	58	15	2	9
Ikäihminen on vieras.	0	7	53	34	6
Ikäihminen on etäinen.	0	7	42	45	6
Ikäihminen on arvaamaton.	4	9	42	40	5
Ikäihminen on pelottava.	0	0	27	69	4
Välttelän ikäihmisen kohtaamista.	7	2	13	74	4
Ikäihminen huomioi toiset asiakkaat hyvin.	5	40	44	6	5

Vastaavasti 69% vastaajista on täysin eri mieltä siitä, ettei ikäihminen ole kannattava asiakas. Vastaajista suurin osa (80%) on täysin samaa mieltä siitä, että ikäihminen on tärkeä asiakas. Vastaajista melkein puolet (49%) ovat täysin eri mieltä siitä, että ikäihminen on rasittava. 16 % vastaajista on samaa mieltä siitä, että ikäihminen on herttainen ja yli puolet (58%) oli vain osittain samaa mieltä. 40% vastaajista on täysin eri mieltä siitä, että ikäihminen on arvaamaton ja 69% on täysin eri mieltä siitä, että ikäihminen on pelottava. 74% vastaajista on täysin eri mieltä siitä, että välttelee ikäihmisen kohtaamista. 27% vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että tunnistaa muistisairaana ikäihmisen ja 38% on vain osit-

tain samaa mieltä. 45% vastaajista on osittain samaa mieltä siitä, että entistä useammalla ikääntyvällä asiakkaalla on muistisairaus.

2.3 IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKASPALVELUN HAASTEET

Vastaajista noin puolet (56%) on osittain samaa mieltä siitä, että ikäihminen ei kuule mitä hänelle puhutaan. 36% vastaajista on osittain samaa mieltä, että ikäihmisen on vaikea hahmottaa kirjoitettua tekstiä ja 49 % on osittain eri mieltä. 52% vastaajista on osittain samaa mieltä siitä, että ikäihminen kysyy samaa asiaa toistuvasti. 47% on osittain samaa mieltä siitä, että on vaikea varmistua viestin perille menemisestä ikäihmiselle. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Työntekijöiden kohtaamat haasteet ikäihmisten asiakaspalvelussa, % (N = 55)

Työntekijän kohtaama haaste ikäihmisten asiakaspalvelussa	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Ikäihminen ei kuule, mitä hänelle puhutaan.	0	56	38	4	2
Ikäihmisen on vaikea hahmottaa kirjoitettua tekstiä.	2	36	49	7	6
Ikäihminen kysyy samaa asiaa toistuvasti.	4	52	29	9	6
On vaikea varmistua viestin perille menemisestä ikäihmiselle.	2	47	37	7	7
Ikäihmiset liikkuvat hitaasti ja vaikeasti.	6	58	29	4	3
Liikkumisen apuvälineet on huomioitu asiakaspalvelutiloissamme / liikennevälineissämme.	24	34	27	13	2
Liikkuminen palveluympäristössä on tehty mahdollisimman helpoksi myös liikuntarajoitteiselle ikäihmiselle.	27	22	36	13	2
Muistisairaana ikäihmisen kertoma asia ei välttämättä olekaan totta.	15	52	16	6	11

58% vastaajista on osittain samaa mieltä siitä, että ikäihmiset liikkuvat hitaasti ja vaikeasti ja toisaalta lähes kolmannes (29%) on osittain eri mieltä. Lähes viides osa (24%) on täysin samaa mieltä siitä, että liikkumisen apuvälineet on huomioitu asiakaspalvelutiloissa ja toisaalta lähes kolmannes (27%) on osittain eri mieltä. Yli neljäsosa (27 %) vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että liikkuminen palveluympäristössä on tehty mahdollisimman helpoksi myös liikuntarajoitteiselle ikäihmiselle ja jopa yli kolmannes (36%) on osittain eri mieltä.

2.4 ASIAKASPALVELUHENKILÖSTÖN OSAAMISTARPEET

58% vastaajista kokee ettei tarvitse lisätietoa siitä, kuinka ikäihmistä voisi palvella paremmin. Kuitenkin 62% vastaajista kokee tarvitsevansa lisätietoa ikäihmiselle suunnattujen palvelujen kehittämistä. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Työntekijöiden ikäosaamiseen liittyvä tiedon tarve (N = 55)

Työntekijän ikäosaamiseen liittyvä tiedon tarve	Kyllä	%	Ei	%
Palvellakseen ikäihmistä paremmin	23	42	32	58
Ikäihmisille suunnattujen palvelujen kehittämiseen	34	62	21	38
Ikäihmisten avustamiseen asiakaspalvelutiloihin pääsemisessä	22	40	33	60
Ikäihmisten kohtaamisessa	15	27	40	73
Muistisairauksista	31	56	24	44
Aistien heikkenemisestä	28	51	27	49
Toimintakyvyn heikkenemisestä	26	47	29	53
Liikkumisen apuvälineistä, esimerkiksi rolaattorista	15	27	40	73
Muusta, mistä? "koulutuksesta"	1	2	54	98

Yli puolet vastaajista (60%) ei koe tarvitsevansa lisätietoa ikäihmisen avustamisesta asiakaspalvelutiloihin pääsemiseen. Suurin osa vastaajista (73%) ei koe tarvitsevansa lisätietoa ikäihmisen kohtaamisesta. Yli puolet (56%) vastaajista kokee tarvitsevansa lisätietoa muistisairauksista ja 51 % aistien heikkenemisestä. 53% vastaajista kokee ettei tarvitse lisätietoa toimintakyvyn heikkenemisestä ja lähes puolet (47%) ilmoittaa, että tarvitsee lisätietoa. Vastaajista suuri osa (73%) ei tarvitse lisätietoa liikkumisen apuvälineistä ku-

ten esimerkiksi kävelypyörästä. Yli puolet vastaajista (62%) ilmoitti, ettei halua osallistua Karelia-ammattikorkeakoulun Ikäosaamisen ABC -hankkeessa järjestettävään koulutukseen. 43 vastaajaa vastasi koulutuksen kesto -kysymykseen, joista osa oli edellä mainittuja koulutukseen kielteisesti suhtautuvia. Vastaajista suurin osa (74%) vastasi, että neljä tuntia on sopiva koulutuspäivän kesto.

Kyselyn lopussa olleeseen avoimeen kysymykseen aiheeseen liittyvistä kommenteista tai ajatuksista tuli seuraavanlaisia vastauksia:

"On kunnia-asia palvella ikääntyviä, aina tulee ottaa huomioon iän tuomat esteet!"

"Olet tekemässä tärkeää tutkimusta, sillä iäkkäiden ihmisten osuus lisääntyy koko ajan. Oma äitin sairastaa myöskin muistisairautta, ja hänen hoitajana olen konkreettisesti joutunut tutustumaan muistisairauteen ja sen tuomiin haasteisiin."

"Ikä ei yksin selitä palvelutilanteita ja erilaisia tarpeita; joskus palvelun tarjoajana asennoidumme iäkkääseen tietyllä asenteella. Toisaalta ikääntynyt henkilö toimii ja uskoo palvelutilanteessa toiseen omien arvojensa ja uskomustensa mukaan ja joutuu usein turvautumaan vahvasti toisen asiantuntemukseen. Epäeettinen toiminta mahdollistuu jos palvelun tarjoaja myy palvelua/tavaroita vain hyötyäkseen itse ja käyttää toisen hyväntahtoisuutta silloin hyväksi."

"Koulutus nettiversiona."

"Mielestäni ikäihmiset eivät ole yhtään sen arvokkaampia kuin muutkaan asiakkaat. Tietysti heitä tulee arvostaa ja teititellä, mutta muuten he ovat aivan saman arvoisia. Joskus tämä tuntuu unohtuvan heiltä itseltään. Kyllähän he tarvitsevat joskus hieman erityishuomiota (esim. ostosten pakkaus heidän puolestaan jne.), mutta siihen se oikeastaan jää, sillä sama juttu on esim. kehitysvammaisten kanssa. Mielestäni tämä kampanja on melko turha, sillä kaikki tietävät kuinka vanhuksia tulee kohdella."

3 Kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset

3.1 IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKASPALVELUN ERITYISPIIRTEET

Ikäihmiset koetaan tärkeäksi ryhmäksi ”tärkeitä asiakkaita, jotta ei sitä voi kieltää”. Haastateltavat kokivat, ettei iän perusteella voi lokeroida ”yleistäminen on vaarallista, ei oikeestaan voi yleistää, nimenomaan tässä ikäihmisryhmässä on hirmuinen hajonta”. Heitä pidetään samanarvoisina muiden ihmisten kanssa ”ne on asiakkaita muitten joukossa.” Iäkstä asiakasta palvellaan kuten muitakin. Haastatteluissa oli mainintoja siitä, että iäkkäillä on enemmän rahaa käytössä kuin muilla ”tulevaisuudessa eläkeläiset ovat varakkaita”. Ikäihmistä kuvattiin useilla eri adjektiiveilla, joista suurin osa oli myönteisiä mutta osassa kuvastui hieman kielteinen asenne vanhuksia kohtaan ”mukavia, herttaisia, ihania, suoria, rehellisiä, tyytyväisiä” ja ”kärtyisiä, äkäisiä ja turvattoman oloisia”. Haastateltavat kuvasivat ikäihmisten asiakaspalveluun liittyviä erityispiirteitä seuraavasti: **liikkumisen esteettömyys, henkilökohtainen palvelu, avun tarve asioinnin yhteydessä, palvelun mahdollistuminen myös asiakkaan kotona ja eri palveluiden keskittäminen samoihin tiloihin sekä yhteistyö eri organisaatioiden kesken.**

Haastateltavat mainitsivat ikäihmisistä puhuessaan heidän käyttämänsä apuvälineet. Ikäihmisten liikkumisen helppoutteen apuvälineiden kanssa oli kiinnitetty huomiota ”ett meille on helppo tulla, meillä on helppo liikkua, pystytään liikkua noitten apuvälineiden kanssa” esimerkiksi pyörätuolilla pääsy tiloihin on mahdollista ”siellä on sitten se luiska”. Haastatteluissa oli puhetta myös liikuntarajoitteisten henkilöiden pääsystä WC-tiloihin. Kaikilla yrityksillä ei ollut asiakkaille tarkoitettua WC:tä tai se oli niin pieni, että sinne pääsy oli mahdotonta apuvälineen kanssa ”no sit ne ohjataan tänne henkilökunnan tiloihin ett kyl meillä voi käydä vessassa mutta semmosta ihan asiakas-WC:tä meillä ei oo” tai ”sopisko enää rollaattorin kanssa, ei taija ovi sopia enää kiinni, eipä ole tullut mieleen”.

Haastattelujen mukaan ikäihmiset arvostavat henkilökohtaista palvelua ”sen asiakaskontaktin ihan henkilökohtaisesti, hyö ei halluu jutella konneen kanssa” tai ”heille pittää se pal-

velu tarjota täällä muuten missä hyö haluvaa sen kasvotusten hoitaakin”. Haastatteluissa ilmeni, että osa yrityksistä piti henkilökohtaista palvelua syynä siihen, miksi ikäihmiset käyttivät juuri heidän palveluitaan ”meillä yleensäkin on se palvelu vahvuus”. Eräs haastatteluista koki jopa, että tarjoamalla ikääntyville hyvää palvelua rakennetaan palveluverkosta, josta myös itse tulevaisuudessa hyötyy ”varmaan ollaan mekin niitä palvelun haluavia, jos elämää riittää, itellehän me ne palvelut nyt tehhään”. Haastateltavat kertoivat myös erilaista ikäihmisen toivomista tuotteista ja niiden ominaisuuksista ”siis hyvin usein hakevat tuotteilta selkeyttä ja helppohoitaisuutta” tai ”että sen voi itse pestä”.

Haastateltavat kertoivat auttavansa ikäihmistä, koska haluavat helpottaa heidän asiointiaan. Näitä tilanteita olivat esimerkiksi tavaroiden kantaminen, pukemisessa avustaminen jne. Haastatellut pyrkivät tarjoamaan myös heidän ulkopuolisia palveluita ikäihmisille, koska he halusivat auttaa ikäihmistä siinä hetkessä mahdollisimman hyvin ”pyritään neuvomaan, mitä tiedetään näiden muiden palvelijoiden, näitä toisia paikkoja, mistä voi apua hakea, jos joku palvelu kuuluu toisen piiriin, voi ohjata ainakin sinne..”. Eräs haastateltava kertoi auttavansa ikäihmistä myös erilaisten hakemusten täyttämisessä, vaikka se ei kuulu heidän tarjoamaan palveluun ”jotta on tehty näitä asumistukihakemuksiin tuossa on sitten kun tämmösessäkin autettu”.

Haastatteluissa tuli esille myös se, että palveluita oli laajennettu yrityksen ulkopuolelle viemällä palveluita kotiin ”hyö ei nyt pääse, että hän on nyt niin huonossa kunnossa”. Toisaalta eräs haastateltava oli huomioinut, että myös kotona on ilman palvelua jääneitä ikäihmisiä, jotka tarvitsevat palveluja ”tärkeintä olisi saada niitä passiivisia ihmisiä, jotka siellä kotona ovat”. Haastateltavat ovat valmiita joustamaan aukioloajoissa ikäihmisten asiointin helpottamiseksi ”..jos soittavat, että olisivat tulossa aamulla seitsemän jälkeen, niin täällä on varmasti joku silloin paikalla”. Haastatteluissa ilmeni myös se, että pyrittiin palvelun tehokkuuteen ”hän saa ne samana päivänä” tai ”kotiinkuljetus sopii silloin, milloin vanhukselle sopii eli aamuisin”. Toisaalta ikäihmiset ovat kysyneet kotiinkuljetusta mutta se ei kuulu kaikkien palveluun. Haastatteluissa ilmeni, että osa yrityksistä antoi ikäihmisille alennusta palvelun hinnoista.

Haastattelujen mukaan ikäihmisille on tärkeää saada mahdollisimman paljon palvelua samasta pisteestä ”että ei juoksutettas vanhempia ihmisiä, tai semmosia huonokuntoisia ees- taas, että se pittää ottaa huomioon”. Haastatellut toivoivat tietoa eri palvelujen järjestäjistä ja niiden ikäihmisille suunnatuista palveluista esimerkiksi ”semmonen tietopankki tai muu mistä sais niinku helpommin annettua sitä tietoa näille..” tai ”pitäs kerta kaikkiaan kasata tänne verkkoon” tai ”varmasti semmonen ois varmaan tähän yhteiskuntaan ihan hyvä lisä jos tulis semmonen, mistä sais tätä keskitetysti kaikki sitä tietoa”.

Haastatellut toivovat yhteistyökanavia, jotta tieto omasta ikäihmiselle suunnatusta toiminnasta leviäisi myös muille palveluiden tarjoajille ja ikäihmisille. Ikäihmiset saavuttava mainonta koettiin haasteelliseksi. Haastatellut yritykset tekivät yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa helpottaakseen ikäihmisten asiointia. Esimerkiksi vaateliike tarjosi ompelupalvelua sillä hetkellä kun asiakas osti vaatteita, ikäihmiselle tilattiin tarvittaessa taksi tai erilaisia harrastuksia keskitettiin samoihin tiloihin ja kodinkoneliike tarjosi asennus- palvelua ja vanhan laitteen poisviennin. Haastattelujen mukaan joissakin yrityksissä olisi enemmän resursseja kehittää ikäihmisille suunnattuja palveluita, jos saisi yhteistyökump-

paneita tueksi toiminnalleen ”pystyisimme tämän Joensuun kaupungin lähialueen ikäihmiset hoitamaan ihan tässä näinikkäästi, että siihen meillä kyllä resursseja löytyy”. Yhteistyökumppaniksi toivottiin ikäihmisten palveluiden kehittämiseksi myös julkisen puolen toimijoita ”no tietysti mejän firmaha tekkee toiveitten mukkaan niitä erilaisia palveluita, mitä kaupunki esittää. Sehä se ku maksaa ni siitähä se on aina kiinni. Näin minä oon tämän käsittäny”. Yksi haastateltava koki ”eihän julkinen puoli huolehdi ikäihmistä juuri millään lailla”.

3.2 IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKASPALVELUN HAASTEET

Haastateltavat kokevat, että ikäihmisten palveluun liittyy paljon haasteita ”koska siellä voi oikeasti olla mitä vain vastassa”. Haasteiksi koettiin: **yksilöllinen ja kunnioittava kohtaaminen, ikäihmisen palveluun kuluva aika, aistien ja terveydentilan heikkeneminen ja muistisairaana asiakkaan kohtaaminen sekä maksamiseen liittyvät ongelmat.**

Teitittelyä käsiteltiin monelta eri kannalta, osa haastatelluista kertoi teitittelevänsä ikäihmistä aina, koska koki sen tulevan luonnostaan. Toiset taas sinuttelivat, koska kokivat teitittelyn vieraaksi ja osa siirtyi sinutteluun ikäihmisen sitä ehdottaessa. Osalla haastateltavista teitittely riippui asiakkaasta ”äkkiä sit huomaa pitääkö teititellä ja käykö sinuttelu ja miten pitää puhua, kirjakieltä, mie, sie, ootko käynyt pilkillä”. Ikäihmisen kohdattiin arvoستavasti, jota kuvaa ”tietynlainen kunnioittavampi tervehtimistapa vanhuksille”. Haastatelluissa tuli esille, että tietynlainen arvokkuus täytyy säilyttää ”he ovat sinänsä arvokkaita tai ovat arvokkaita joka tapauksessa, että heille ei tule sitä, sellaista tunnetta, että kunhan saadaan pois käsistä”. Haastatellut pitivät katsekontaktia ikäihmiseen tärkeänä ”tuo katsekontakti just hirmu tärkeä ja sitten oikeesti keskitytään asiakkaaseen”. Myös puhetyylin merkitystä haastateltavat painottivat ”ja sitten näihin sanontojen, kapulakielen käyttö, sanotaanko näin, jotta sitten yrittää tehdä sen, että puhuu ymmärrettävästi”.

Ikäihmisten palvelussa haastateltavat kokivat haasteelliseksi ajan puutteen. Ikäihmiset koettiin hitaammiksi ”se vie aikaa, mistä se tempastaan, kun koko pitäis mennä kun liukuihinnalla” tai ”että olisi enemmän aikaa auttaa noilla tietokoneilla..”. Haastattelujen mukaan ikäihmiset halusivat keskustella, josta ilmeni ikäihmisten yksinäisyys ”myöhän ollaan tässä samalla psykologeja, terapeutteja, vähän kuin ystäviä ja halutaan, että hyökii haluaa kertoa”.

Haastateltavat kokivat haasteeksi ikäihmisten aistien heikkenemisen. Aistien heikkenemisestä huolimatta haastateltavat halusivat tarjota ikääntyvälle miellyttävän palvelutilanteen ”..että tullee semmonen miellyttävä tilanne siitä, kun hän on lähtenyt ulos” tai ”ei pidä kokea, että se eläkeläinen on rasite”. Ikäihmiselle täytyy usein puhua kovemmin, mikä koettiin haasteeksi paikoissa, joissa ympäristö on hiljainen tai käsiteltiin arkaluontoisia asioita. Kuitenkin haastateltavat kokivat, ettei ikäihmiset pidä siitä, että heille puhutaan liian kovaäänisesti ”kun kaikki muutkin ruppee, että mikä hei, onko tuo huonokuulonen.” tai ”siitä ei tykätä, että ruvetaan liian kovaäänisesti huutamaan, että melkein se, että tullaan lähemmäksi ja puhutaan selkeästi”. Kaikki eivät myöskään halua käyttää kuulokonetta mutta huonokuuloisia asiakkaita pyrittiin auttamaan kirjoittamalla ”kuulokoje mutta kai-

killalla ei ole sitä ja kaikki ei halluu käyttää.. jotta kirjoitetaan se paperille ja annetaan lukkee". Haastateltavat ovat kiinnittäneet huomiota myös näkökyvyn heikkenemiseen. Heidän mukaansa ikäihmisillä on vaikeuksia hahmottaa, millainen tarjonta yrityksissä on "ei siellä ole mittään, että siellä on vain niitä nuorten juttuja". Yritykset tarjosivat heikkonäköisille varalaseja "meillä on lasit tuolla.. jotta jos on unohtunut lasit" tai "että on suurempi näyttö ja tämmösiä..".

Haastateltavat olivat huolissaan huomatessaan asiakkaan terveydentilan heikentyneen mutta eivät tiedäneet tuleeko tämä asia ottaa puheeksi asiakkaan kanssa ja miten "hirmu vaikee, että jos huomaa semmosessa, joka käy jatkuvasti asiakkaana, että huomaa" tai "se sairaus tuo sitten niitä ongelmia ei välttämättä tiedä ja kellä ei ole omaisia auttamassa, nuorempia tukena ja turvana". Haastateltavat pohtivat sitä, ovatko läheiset tietoisia ikään-tyneen heikentyneestä toimintakyvystä "onko lähi-ihmiset tietoisia varsinkin nyt kun tämä saattaa olla ne lapset ja muut tuolla Etelä-Suomessa ja on yksinnään tai tälleen, jotta ois sitten sitä turvallisuutta..". Haastateltavat olivat huomanneet, ettei osa ikäihmisistä pys-tynyt toimimaan yksin vaan omaiset toimivat hänen puolestaan "...tai sitten omaiset hoitaa tai lähituttava tai joka tietää, tuntee asian..". Haastateltavat kokivat, että ikäihmisellä tulisi ajoissa valita yhteyshenkilö. Tämä voisi antaa tarvittaessa lisätietoja tai hoitaa ikäihmisen asioita, jos ikäihminen ei itse siihen pysty "valtakirjakäytäntöä, tämmösiä yritetään, jos ei aina itse pääse".

Muistisairauden huomioiminen ikäihmisen palvelussa koettiin vaativimmaksi haasteeksi ikäihmisten kohtaamisessa "liikkeeseen tulee, että minä en osaa kottiin mennä, ihan säi-kähtää, että hyvänen aika". Haastateltavat toteavat, että muistisairaalle joudutaan asioita toistamaan useita kertoja ja joudutaan jopa etsimään hävinneitä tavaroita "hävinnyt rol-laattorit ja meiltä on kävelykepit kadonneet ja niitä sitten etsitään.." tai "ne jaksaa kysellä, että missähän ne hänen avaimet olikaan". Haastateltavat kertoivat kohtelevansa muisti-sairaita vastuullisesti "kyllä aina pidetään asiakkaan puolta siinä sairastumistilanteessa, että on semmonen moraali". Myös muistisairaahan kohdalla pyrittiin huolehtimaan siitä, että asiakas olisi tyytyväinen saamaansa palveluun "heillä on semmonen tunne, että kun lähtee, että asian kävi hoitamassa, että on tyytyväinen sitten siihen..".

Haastatellut kokivat, että ikäihmisen maksamiseen liittyy usein ongelmia. Ikäihmiset ei-vät välttämättä osaa käyttää sähköisiä maksuvälineitä, eivätkä välttämättä tunnista rahan arvoa "ne puhuu vieläkin markoista niin totta kai niissäkin sitten neuvotaan". Muistamat-tomuus lisää myös ongelmia maksamisessa, jos asiakas ei muista, ettei ole vielä maksanut palvelusta "meillekin tulee, jos oikeasti on ottanut.., että ihan oikeasti väitetään, että hei minä olen ostanut sen täältä tai minä haluan palauttaa tämän". Ikäihmiset käyttivät paljon myös käteistä ja luottivat henkilökuntaan "lompakon ihan siihen pöydälle, et siinä saat-taa olla tukko seteleitä, ai kamalaa". Haastateltavat pyrkivät auttamaan ikäihmistä näissä tilanteissa opastamalla tai neuvomalla. Heille pyritään antamaan aikaa "ei kiirehditä kos-kaan, että siihen rytmitetään ja sanotaan, että kaikessa rauhassa saa asiat viedä loppuun ja samoin, että laittaa lompakkoon asti setelit tuossa..". Haastattelujen mukaan ikäihmisiä neuvotaan pankkikortin ja tunnusluvun säilyttämistä eri paikoissa, mutta ikäihmiset ovat haastattelujen mukaan varomattomia tunnusluvun käsittelyssä kuten seuraavassa "että se pin-koodi 3, 8, 7, 6 ... täysillä huutaa siinä ja ite olet siinä shhh...voitko painaa sen". Pin-koo-din salassa pitoa yritettiin neuvoa piilottamaan se esimerkiksi jonkun puhelinnumeroon

”kun on se salasana mukana edelleen, vaikka jokaiselle on toimitettu, että ei saa kuljettaa mutta aika moni kätkee sen puhelinnumeron taakse piiloon”.

Haastatelluissa yrityksissä oli myös lähellä eläkeikää olevia työntekijöitä. Työntekijöiden ikääntyminen johtuen ikääntyviä asiakkaita ei pidetty ikäihmisenä *”onhan se 20v vanhempi edelleen, vaikka se olisi ollut silloin kun aloitettiin 60v ja nyt 85v, niin minä en osaa ajatella sitä 85v vaan se on se sama tuttu asiakas”.* Eläkkeelle jääneitä vanhoja työntekijöitä käytettiin joissakin haastatelluissa yrityksissä sijaisina heidän niin halutessaan *”Mirja on jo eläkkeellä jo, joka tulee extraamaan”.*

Lähellä eläkeikää olevat työntekijät kokivat väsyvänsä helpommin ja he toivoivat vanhetessaan työtehtävien muutosta kevyemmiksi *”töitähän voi sitä mukaa vaihella, kellä on selkä kippee, se ei kyykistele ja näin, laitetaan vetreämmät juoksemaan”* tai *”kun hyö on useamman vuoden tehnyt niin tuntuu, että ei silleen jaks, tulee se väsyminen siihen, että voisi vaihtaa työtehtäviä”.*

Haastatteluissa korostui työntekijöiden oma vastuu itsestä huolehtimisessa, jotta työssä jaksaa *”jos niinku oma motivaatio riittää, niin totta kai sie pystyt aika hyvin pitämään huolta itsestä”.* Osassa yrityksiä työnantaja tarjosi liikuntapalveluja työntekijöilleen *”tietysti meillä on tässä onneksi tuota jotta työpaikkaliikuntaa ja tämmöstä järjestetty ja muuta et tuo kunto pysys hyvänä ja riittää siihen siiten, jotta tosissaan tähän terveyshommaan kiinnittävät huomioo, jotta tuota jaksaa paremmin työssä sitten”.*

Haastatteluissa puhuttiin niin sanotun hiljaisen tiedon siirtämisestä kokeneelta työntekijältä aloittevalle työntekijälle. Joissakin haastatteluissa kävi ilmi, että eläköityville työntekijöille järjestetään kursseja, joilla pyritään helpottamaan eläkkeelle siirtymistä *”eläkkeelle oppimisjuttuja, semmosia kursseja, viikonloppuja, jotta tuota missä käyvät läpi näitä...”.*

3.3 ASIAKASPALVELUHENKILÖSTÖN OSAAMISTARPEET

Haastatellut yritykset toivovat Ikäosaamisen ABC -koulutukselta tietoa ikäihmisen **toimintakyvyn heikkenemisen vaikutuksista ja siihen suhtautumisesta palvelutilanteessa** *”kaikkei mahollista on niinku muisti, liikunta, on kaikkee muuta mahollisuutta, ett sen pitää olla aika kattava ja semmone laaja et semmonen ihminen, joka ei oo ikinä ollut niinku vanhusten kanssa missään...”* tai *”et ne ei ossaa sen vanhuksen asemaan asettautuu ja muuta ja ottaa niin huomioon et se saattas olla niinku siltäkin puolelta koko talolle ja tuolle hyväksi sitten”.* Lisäksi joku haastateltavista toivoi tietoa ikäihmisen turvallisuuden tunteen lisäämisestä asiakaspalvelutilanteessa. Haastatellut yritykset halusivat tietää myös ikäihmisen mielipiteen siitä, millaisia **tarpeita heillä itsellään on palvelujen suhteen ja mitä he haluavat tulevaisuudessa** *”vanhuksia puhumassa siellä.. semmonen jäisi varmasti mieleen”.*

Yritykset tarvitsevat tietoa siitä, kuinka **ikäihmisten palvelutilannetta voitaisiin helpottaa** *”miten sitä palvelutilannetta saatat heille helpommaks ja tälleen jotta tuota ja minkälaisii välineitä me voitais hommata”.* Toisaalta Ikäosaamisen ABC -koulutukselta ja oppaalta toivotaan mahdollista mallia siitä, kuinka ikäihmisiä voitaisiin palvella heidän

haluamallaan tavalla ”jos saataisiin selkeä palvelukuvio, jokin runko, mitä ikäihmiset haluavat, koska emmehän me täällä välttämättä tiedetä..että on ne palvelut, mitä ikäihmiset haluavat”. Lisäksi yksi haastateltava toivoi, että koulutuksessa ”käytäisiin läpi, millä tavalla niitä ikäihmisiä saataisiin enemmän ryhmittymään ja saataisiin tuotua sitä toimintaa ja toimintakykyä heille esille, sehän se olisi, että saada heidät innostumaan itsestään”. Koulutuksen muodoksi esitettiin **tietoisku- tai keskustelupäivää**. Haastattelujen mukaan halutaan myös tietoa siitä, millaista palvelua tai tuotetta ikäihmiset kaipaavat ”pitäs kartottaa sitä, mitä ne on jäänyt kaipaamaan eniten, mitä ne ei enää saa”.

4 Pohdinta

4.1 TULOSTEN TARKASTELUA

Haastatteluaineiston ja kyselytutkimuksen mukaan ikäihmisiä pidettiin tärkeinä asiakkaina. Lisäksi kyselytutkimuksessa ikäihminen huomioitiin hyvin asiakastilanteessa. Tulos myönteisestä suhtautumisesta ikäihmiseen kertoo asiakaspalveluhenkilöstön arvostavan ikäihmistä. Haastatteluaineiston mukaan ikäihmisiä pidettiin tasa-arvoisina muiden asiakkaiden kanssa. Tarkoittaako tasa-arvoisuus samanlaista palvelua eri ikäryhmille? Samanlainen palvelu ikään katsomatta ei kuitenkaan riitä ikäihmiselle, jonka toimintakyky on heikentynyt. Vaikka yli puolet kyselyyn vastanneista koki, ettei tarvitse lisätietoa siitä, kuinka ikäihmistä voisi palvella paremmin. Kyselytutkimuksessa 40% piti ikäihmisen yksilöllistä huomioimista tärkeänä. Tulos antaa viitteitä siitä, ettei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa kohdella ikäihmistä, vaan jokainen ikäihminen tarvitsee palvelua, joka lähtee ikäihmisen omista tarpeista.

Haastattelututkimuksen mukaan asiakaspalvelussa työskentelevät kokevat ikäihmisten tarvitsevan enemmän aikaa ja henkilökohtaista palvelua. Halutaanko ikäihmisten palvelua lähteä kehittämään kohti parasta palvelua? Haastateltavat ovat jo huomioineet, etteivät kaikki ikäihmiset pääse palveluiden äärelle. Osa yrityksistä olikin laajentanut palveluita yrityksen ulkopuolelle. Pohjois-Karjala tarvitsee yrityksiä, jotka haluavat olla suunnannäyttäjiä kehittämällä palveluita ikäihmisten tarpeita vastaaviksi. Ikäihmiset tarvitsevat palveluita, jotka ovat heidän saatavilla toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Yhteistyö eri organisaatioiden kesken yhdistäisi olemassa olevat resurssit ikäihmisten palveluiden parantamiseksi ja kohdentamiseksi. Haastatteluaineistossa oli myös mainintoja siitä, että tulevaisuuden ikäihmisillä koettiin olevan maksukykyä ostaa heille suunnattuja palveluita. Haastateltavat kokivat haasteelliseksi siis ikäihmisen asiakaspalveluun kuluvan ajan. Sama ilmiö nousi myös kyselytutkimuksessa, jossa lähes kolmasosa vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että ikäihmisen palvelemiseen kuluu liian paljon aikaa. Jos yritysten johto antaa työntekijöille resursseja ikäihmisten tarpeita vastaavaan palveluun, niin ikäihminen kokee palvelutilanteen miellyttäväksi ja kiireettömäksi ja on todennäköistä, että ikäihminen hakeutuu palvelun piiriin toistekin. Toisaalta kiireetön asiakaspalveluti-

lanne parantaa henkilökunnan valmiuksia asiakaspalvelutilanteissa, joissa asiakkaan toimintakyky on heikentynyt.

Haastatteluilla oli huoli ikäihmisen selviytymisestä hänen toimintakyvyn heikkentyessä ja siitä, keneen voi ottaa yhteyttä näissä ongelmatilanteissa. Ellei ikäihmistä tunne, eikä tietoa omaisista ole, ikäihminen jää vaille tarvitsemaansa apua. Haastatteluissa oli esimerkiksi maininta siitä, että ikäihminen ei ole muistanut kotiosoitettaan, eikä löydä kotiin. Ikäihmisten asemaa voisi parantaa, jos johonkin tahoon voisi ottaa yhteyttä, kun huoli asiakkaasta on herännyt. Seuraamalla ikäihmisen selviytymistä ikäihmiselle voitaisiin tarjota tarvittaessa hänen tarvitsemaansa apua. Asiakaspalvelussa toimivat työntekijät voisivat olla luottavaisia siitä, että joku auttaa asiakasta, eikä ikäihminen jää huomiotta.

Kyselytutkimuksessa yli puolet vastasi, ettei halua osallistua Karelia-ammattikorkeakoulun järjestämään Ikäosaamisen ABC -koulutukseen. Tämä tieto tekee haasteelliseksi koulutuksen suunnittelun, koska sen tulee olla kiinnostava ja hyödyllinen asiakaspalveluhenkilöstölle, jotta saamme riittävästi osallistujia pilottivaiheen koulutuspäivään. Karelia-ammattikorkeakoulun liiketalouden yksikön asiantuntemus on avainasemassa koulutuksen suunnittelussa, sillä yli puolet kyselytutkimukseen vastanneista kokee tarvitsevänsä lisätietoa ikäihmisille suunnattujen palvelujen kehittämisestä. Koulutuksen suunnittelussa on tärkeää huomioida kyselytutkimuksen tulos, että suurin osa vastaajista ei koe tarvitsevänsä lisätietoa ikäihmisen kohtaamisesta ja liikkumisen apuvälineistä. Silti yli puolet vastaajista koki tarvitsevänsä tietoa muistisairauksista ja aistien heikkenemisestä. Haastatteluaineistossa nousi toive, että koulutuksessa annettaisiin tietoa ikäihmiselle suunnatun palvelumallin kehittämiseksi.

Ikäosaamisen ABC -koulutuksen avulla pohjoiskarjalaiset yritykset voisivat tutustua toistensa palvelutarjontaan, jotta yhteistyö jatkossa helpottuisi eri organisaatioiden välillä. Ikäihmisten palvelun kehittämisen esteenä voi olla resurssien puute. Tässä voisi hyödyntää esimerkiksi opiskelijoita ja heidän vapaasti valittavia opintoja tai käytännönharjoitteluita. Karelia-ammattikorkeakoulun liiketalouden sekä sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijat voisivat yhteistyössä projektiluontoisena opinnäytetyönään suunnitella ikäihmisille tarkoitettua palveluketjun, jossa pohjoiskarjalaiset yritykset olisivat mukana. Palveluketju olisi suunnattu kotona asuville ikäihmisille, joilla on rajoitteita toimintakyvyssä, mutta kuitenkin tarve päästä palvelujen äärelle.

4.2 TULOSTEN HYÖDYNNETTÄVYYS

Kyselyyn vastasi 55 vastaajaa 256:sta. 21 vastaamisprosenttia voidaan pitää kokonaistutkimukselle riittävänä. Vaikka nuoria ei tavoitettu, kyselyn vastaamisaikaa ei jatkettu. Opinnäytetyöntekijä ja yritysten esimiesasemassa olevat kannustivat vastaamaan kyselyyn. Raportin tekijä pääsi tapaamaan ainoastaan S-Market Niinivaaran ja Mustan Pörssin henkilökuntaa.

Laadullisen aineiston määrä on hyvä (14 haastattelua). Analyysiä olisi voinut jatkaa, jos aikaa olisi ollut enemmän. Myös kyselylomakkeen väittämissä on käytetty huonoa asteikon erotellukeyä, josta esimerkkinä väittämät ”osittain samaa mieltä” ja ”osittain eri mieltä”.

Määrällisellä ja laadullisella tutkimuksella yhdessä saavutettiin kuitenkin riittävä ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteitä ja haasteita sekä henkilökunnan osaamistarpeita kartoittava vastaus. Tuloksia voitiin hyödyntää Ikäosaamisen ABC -projektin seuraavan vaiheen eli koulutuksen suunnittelussa.

4.3 PILOTTIKOULUTUS

Projektissa mukana olevat yritykset edustavat erilaisia palveluja. Yritysten substanssiin liittyvä osaaminen on sisällöltään hyvin erilaista. Haastatteluissa kertyneet kokemukset yritysten tai organisaatioiden yksilöidyistä osaamistarpeista erosivat ”kirjavinkkareista”, tietopankkeihin tai vaatteisiin liittyviin kaavoihin jne. Tulosten mukaan asiakaspalveluhenkilöstön osaamistarpeet voidaan tiivistää kahteen ytimeen, jotka ovat muistisairaudet ja ikäihmisille suunnattujen palvelujen kehittäminen.

Toimintakyvyn heiketessä palvelutilannetta tulisi helpottaa. Samanlainen palvelu ei enää riitä ikäihmiselle. Tarvitaan myös erilaisia palveluita, jotka ovat ikäihmisten saatavilla. Yli puolet (53%) kyselyyn vastaajista oli sitä mieltä, etteivät tarvitse tietoa toimintakyvyn heikkenemisestä. Haastatteluaineistossa toimintakyky nousi esille. Ihmisen toimintakyky kuvaa hänen kykyään suoriutua eri tehtävistä tietyssä ympäristössä. Toimintakyvyn rajoittuminen voi johtua iän mukana tapahtuvasta suorituskyvyn heikkenemisestä tai sairaudesta. Ympäristöllä on merkitystä toimintakykyyn. Saman tehtävän suorittaminen voi olla helppoa jossakin ympäristössä. Kun olosuhteet muuttuvat tehtävästä suoriutuminen voi olla hankalaa. Toimintakyvyn rajoitukset voivat vähentää ikääntyneen kokemusta omasta autonomiasta ja hyvinvoinnista. Niin kauan kun ikääntyneellä on tieto ja kokemus omasta selviämisestään arjessa, niin tuskin hän kovin paljon tarvitsee erityistä kohtelua. Tämä on olennainen oivallus niille yrityksille ja organisaatioille, jotka haluavat lähteä kehittämään erityisesti ikääntyneen asiakkaan palvelukonseptia. Esimerkiksi kyselytutkimuksen tulos ikäihmisten liikuntarajoitteisuuden huomioon ottamisesta asiakaspalvelutiloissa tai liikennevälineessä hajosivat väittämissä ”liikkumisen apuvälineet on huomioitu asiakaspalvelutiloissamme/liikennevälineissämme” tai ”liikkuminen palveluympäristössä on tehty mahdollisimman helpoksi myös liikuntarajoitteiselle ihmiselle”. Ainoastaan noin neljäs osa (24%) oli täysin samaa mieltä siitä, että liikkumisen apuvälineet on huomioitu asiakaspalvelutiloissa tai (27 %) liikkuminen palveluympäristössä on tehty mahdollisimman helpoksi myös liikuntarajoitteiselle ikäihmiselle.

Yrityksille ja organisaatioille syksyllä 3.10.2013 järjestetty koulutus toimi projektissa pilottina. Ikäihminen asiakkaana –teema oli vastaus ikäihmisille suunnattujen palvelujen kehittämiseen, jossa toisaalta liiketalouden opettajat, toisaalta kahden yrityksen edustajan alustukset pohjustivat teemaa. Koulutuspäivä sisälsi myös ikääntyminen ikäihmisen silmin -teeman, jossa haluttiin kuulla ikäihmistä itseään ja esiteltiin projektissa tehty sosionomiopiskelija Paula Sallisen opinnäytetyö ikäihmisen palvelukokemuksista kaupassa ja pankissa. Pohjois-Karjalan Dementiayhdistyksen toiminnanjohtajan alustus vastasi muistiin liittyvien osaamistarpeisiin. Hetki ikäihmisenä –kokemusradalla ja siihen liittyvän oppaan avulla voi kokea myös maailmaa ikäihmisen silmin. Koulutuspäivä toimi ikäosaamiseen innoittajana ja ideoita antavana. Pilottipäivä mahdollisti osallistuneiden, jotka pystyäkseen palvelemaan ikäihmisiä paremmin, sekä asenteelliseen että tiedolliseen

osaamiseen vaikuttamisen. Koulutuspäivä sai hyvän palautteen.

Yhdelle hankkeessa mukana olevalle yritykselle räätälöitiin lyhyempi, kolmesta eri kerasta koostuva koulutuskokonaisuus. Lisäksi Hetki Ikäihmisenä -kokemusrata oli yhden yrityksen asiakaspalveluhenkilöstön kokeiltavana. Paikalla olleet fysioterapiaopiskelijat Tiia Hietanen ja Joonas Parviainen kävivät ohjauksellista keskustelua rataa osallistuneen henkilöstön kanssa, jotka saivat myös Hetki ikäihmisenä -oppaan (verkkojulkaisu). Hetki ikäihmisenä -kokemusrata sai myös erittäin myönteisen palautteen. Radalle osallistuneen henkilökunnan mielestä ”maailma ikäihmisen silmin” todella avautui.

Koulutusta voidaan, esimerkiksi sisältöjä ja päivän kestoa muokkaamalla suunnata siis enemmän yksittäisen yrityksen ikäosaamista palvelevaksi. Laajentamalla yhtä koulutuspäivää kolmelle päivälle koulutuspäivistä saadaan valmentava koulutus. Valmentavassa koulutuksessa yritystä autetaan ikäosaavaksi työyhteisöksi kehittämisessä.

Ikäosaaminen voi olla laaja-alaista ja monipuolista liittyen yrityksen tiloihin, henkilökuntaan, tuotteisiin, markkinointiin jne. Tämä edellyttää sosiaali- ja terveystalouden kuten fysioterapian sekä liiketalouden kouluttajien yhteistyötä. Tätä yrityskehitystä räätälöintiä tukee projektisuunnitelman maininta koulutuksen kehittämisestä myyntipalvelutuotteeksi hankkeen päättymisen jälkeen, mikä on haaste. Yritys itse päättää, tarvitseeko se koulutusta vai ei. Koulutukseen lähtevälle henkilölle tarvitaan sijainen, jonka palkkaaminen on kallista. Tämä onkin voinut olla syynä siihen, että koulutusta ei oltu haluttu. Olisi pitänyt kysyä sitä, haluatko osallistua koulutukseen omalla työpaikallasi? Tuloksissa oli mainintoja verkkokoulutuksesta. Projektissa tuotettu Ikäosaava yritys -julkaisu (painettu ja verkkojulkaisu) on osa räätälöityjä koulutuspäiviä. Näitä osa voivat olla myös viestinnän koulutusohjelman opiskelijoiden tuottamat kolme kestoltaan lyhyttä DVD-mediaa: Ikäihminen kaupassa, pankissa ja linja-autossa.

4.4 MUITA JULKAISUJA

Ikäosaamisen ABC–Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun -hankkeessa on tuotettu myös seuraavat julkaisut:

Hietanen, T.; Muona, A. & Parviainen, J. 2013. Hetki ikäihmisenä. Joensuu: Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B:11. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-275-083-9>

Ikonen, O. 2014. Asiakaspalveluhenkilöstön osaaminen ja osaamistarpeet ikäihmistien palvelamisessa. Karelia-ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014061612998>

Jämsén, A. (toim.) 2013. Ikäosaava yritys : Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun. Joensuu: Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B:10. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-275-081-5>

Sallinen, P. 2013. Ikäihminen kaupassa ja pankissa. Karelia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013120319574>



KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU Liiketalouden koulutusohjelma

Kysely henkilöstölle

Arvoisa asiakaspalvelutyöntekijä

Olen tradenomiopiskelija Karelia-ammattikorkeakoulusta, liiketalouden koulutusohjelmasta. Teen opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä yritysten asiakaspalveluhenkilöstön osaamisesta ja osaamistarpeista ikäihmisten palvelemissa. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Ikäosaamisen ABC - Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun -hanke.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia ikäihmisten asiakaspalvelua työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimustani hyödynnetään Ikäosaamisen ABC -hankkeessa, jossa tuotetaan Ikäosaamisen ABC -opas ja -koulutuskokonaisuus. Hanke toteutetaan 1.1.-31.12.2013 ja sitä hallinnoi Karelia-ammattikorkeakoulu. Hankkeesta lisätietoja tarvittaessa antaa projektipäällikkö Liisa Ryhänen, sähköposti: liisa.ryhanen@karelia.fi, puh: 0503116315.

Kysely sisältää valintakysymyksiä, väittämiä ja avoimen kysymyksen asiakkaiden ikääntymisen huomioimisesta yrityksissä, henkilöstön asenteista ikäihmisiin ja henkilöstön kohtaamista haasteista sekä osaamisen kehittämistarpeista ikäihmisten palvelemissa. Kysely lähetetään viiden asiakaspalveluja tuottavan yrityksen henkilöstölle. Palveluyritysten kokemusten ja tarpeiden selvittämiseksi jokaisen vastaus on tärkeä. Pyydän vastauksianne 22.4.2013 mennessä. Kysely on ehdottoman luottamuksellinen. Vastaukset käsitellään anonyymeinä, ja aineisto analysoidaan tilastollisesti. Tulokset esitetään tunnuslukuina, joten yksittäisten vastaajien vastaukset eivät tule niissä ilmi.

Vastaamisen voitte tehdä sähköisesti, linkki kyselyyn <http://typala.ncp.fi:80/typala/p.do?id=ep49H5bj5S> tai tällä kyselylomakkeella. Täytetty kyselylomake palautetaan yrityksenne tiloissa olevaan palautuslaatikkoon, jossa lukee ABC-hanke. Pyydän Teitä käyttämään ensisijaisesti sähköistä lomaketta.

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Olavi Ikonen
sähköposti: olavi.ikonen@edu.karelia.fi
puh: 0400 215 898

Taustakysymykset:

1. Sukupuolenne	<input type="checkbox"/> Nainen	<input type="checkbox"/> Mies
2. Ikänne	<input type="checkbox"/> alle 20 v.	<input type="checkbox"/> 20 – 29 v.
	<input type="checkbox"/> 30 – 39 v.	<input type="checkbox"/> 40 - 49 v.
	<input type="checkbox"/> 50 - 59 v.	<input type="checkbox"/> yli 60 v.
3. Koulutuksenne	<input type="checkbox"/> kansakoulu/peruskoulu	
	<input type="checkbox"/> ylioppilas/amatillinen tutkinto	
	<input type="checkbox"/> ammattikorkeakoulututkinto	
	<input type="checkbox"/> yliopistotutkinto	
	<input type="checkbox"/> ei amatillista koulutusta	
	<input type="checkbox"/> muu, mikä?	
4. Kuinka kauan olette työskennelleet nykyisellä alalla? (vuosina)		
5. Kuinka kauan olette työskennelleet nykyisessä työpaikassanne? (vuosina)		
6. Mikä on työpaikkanne toimiala?		
	<input type="checkbox"/> pankki- ja vakuutuspalvelut	
	<input type="checkbox"/> päivittäistavarakauppa	
	<input type="checkbox"/> henkilöliikennepalvelut	
	<input type="checkbox"/> liikuntapalvelut	
	<input type="checkbox"/> erikoistavarakauppa	
	<input type="checkbox"/> muu, mikä?	
7. Millainen rooli Teillä on yrityksenne asiakaspalvelussa?		
	<input type="checkbox"/> työntekijä	
	<input type="checkbox"/> esimies	
	<input type="checkbox"/> toimitusjohtaja	
	<input type="checkbox"/> yrittäjä	

Valitkaa seuraavista mielipidettänne parhaiten vastaava vaihtoehto:

8. Miten huomioitte ikäihmisen asiakaskohtaamisessa?					
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Kiinnitän ikäihmisen palvelemiseen erityistä huomiota.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjoan ikäihmiselle yksilöllistä huomiota.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suhtaudun ikäihmiseen huolehtivasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäkkään asiakkaan etu on minulle sydämen asia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen ostaa niin kutsuttuja ikäihmisten tuotteita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen ostaa räätälöityjä lisäpalveluja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihmiselle on varta vasten rakennettu sopivia palveluja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihmiselle annetaan erityisiä tarjouksia tai alennuksia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihmiselle on oma kanta-asiakkuusohjelma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinnitän huomiota ikäihmisen palvelujen saatavuuteen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen halukas auttamaan iäkästä asiakasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen valmiina vastaamaan erityisesti iäkkään asiakkaan pyyntöihin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luon turvallisuuden tunnetta ikäihmiselle asiakaspalvelutilanteissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen kohtelias ikäihmiselle myös kiireisissä tilanteissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teitittelen ikäihmistä asiakaspalvelutilanteissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toistan ikäihmiselle kerrottuja asioita tarvittaessa useaan kertaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avustan tarvittaessa ikäihmistä palveluympäristössä / liikennevälineessä liikkumisessa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avustan tarvittaessa ikäihmistä maksuvälineiden käsittelyssä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Miten organisaationne työntekijät suhtautuvat ikäihmisiin?					
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Ikäihminen on tärkeä asiakas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihmisen palvelemiseen kuluu liian paljon aikaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen lisää asiakaspalvelun ruuhkia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen ei ole kannattava asiakas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnistan muistisairaana ikäihmisen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entistä useammalla ikääntyvällä asiakkaalla on muistisairaus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen on rasittava.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen on herttainen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen on vieras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen on etäinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen on arvaamaton.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen on pelottava.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Välttelen ikäihmisen kohtaamista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen huomioi toiset asiakkaat hyvin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Mitä haasteita työntekijät kohtaavat ikäihmisten palvelemisessa?					
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Ikäihminen ei kuule, mitä hänelle puhutaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihmisen on vaikea hahmottaa kirjoitettua tekstiä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihminen kysyy samaa asiaa toistuvasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
On vaikea varmistua viestin perille menemisestä ikäihmiselle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikäihmiset liikkuvat hitaasti ja vaikeasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikkumisen apuvälineet on huomioitu asiakaspalvelutiloissamme / liikennevälineissämme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikkuminen palveluympäristössä on tehty mahdollisimman helpoksi myös liikuntarajoitteiselle ikäihmiselle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muistisairaana ikäihmisen kertoma asia ei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Mistä seuraavista asioista tarvitsette lisätietoa?

Tarvitsen lisää tietoa:

- | | | |
|--|--------------------------------|-----------------------------|
| • palvellakseni ikäihmisiä paremmin | <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei |
| • ikäihmisille suunnattujen palvelujen kehittämiseen | <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei |
| • ikäihmisten avustamiseen asiakaspalvelutiloihin pääsemissä | <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei |
| • ikäihmisen kohtaamisesta | <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei |
| • muistisairauksista | <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei |
| • aistien heikkenemisestä | <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei |
| • toimintakyvyn heikkenemisestä | <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei |
| • liikkumisen apuvälineistä, esimerkiksi rollaattorista | <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei |
| • muusta, mistä? (voitte vastata tähän tilaan) | | |

☐ kyllä ☐ ei

Haluatteko osallistua syksyllä 2013 Karelia-ammattikorkeakoulun Ikäosaamisen ABC -hankkeen järjestämään koulutukseen?

☐ kyllä ☐ ei

Kuinka pitkä koulutus mielestänne voisi olla?

☐ 4 tuntia ☐ 8 tuntia

12. Halutessanne voitte vielä kirjoittaa kommenttejanne ja ajatuksianne aiheeseen liittyen tai täydentää edellisiä vastauksianne:

[illegible]

HAASTATTELURUNKO

- Mitä palveluja organisaatio tarjoaa?
- Millaisia asiakkaita ikäihmiset mielestänne ovat? Miten heidän tarpeensa on huomioitu yrityksessänne?
- Koetteko ikäihmiset tärkeänä asiakasryhmänä?
- Millaisia haasteita kohtaatte ikäihmisiä palvellessanne?
- Miten ikääntyminen ja ikäihmiset on huomioitu organisaatiossa? Näkyykö se jotenkin toimintakäytännöissä ja palvelujen tarjoamisessa?
- Kuinka yrityksessä on huomioitu asiakkaiden ikääntyminen seuraavissa asioissa:
 - Mitä ikäihminen ostaa eli onko selvästi havaittavissa nk. ikäihmisten tuotteita (tuote = fyysinen tavara tai palvelu) tai lisäpalveluja? Lisäpalveluja ovat esim. tuoteturvatakuut, kuljetukset jne.
 - Onko rakennettu erikseen palveluja tätä kohderyhmää silmällä pitäen? Onko rakennettu jotain ”täsmätuotteita” ikääntyneille?
 - Huomioidaanko ikäihmisiä tuotteiden hinnoittelussa? Annetaanko ikääntyneille erityisiä tarjouksia tai alennuksia?
 - Onko ikääntyneille olemassa oma kanta-asiakkuusohjelma?
 - Miten ikäihmisten palvelujen saatavuus on huomioitu yrityksessä? Miten helpotetaan heidän asiointiaan?
 - Miten ikäihmisen kohtaaminen ja huomioiminen on asiakaspalvelutilanteessa? (Miten ikääntyvää puhutellaan, teitittely? Katsekontakti? Aistien heikentyminen? Toistaminen? Muistiinpanojen tekeminen? Ilmeiden ja eleiden lukeminen? Liikkumisen hitaus tai vaikeus ja liikkumisen apuvälineiden huomioiminen esim. rollaattori, pyörätuoli? Esteettömyys esim. WC-tilat tai pukukopit jne.? Maksuvälineiden käsittelyn hitaus/epävarmuus? Lisääntyvät sairaudet esim. muistisairaudet?)
- Millaisia osaamistarpeita Teillä on liittyen ikääntyneiden ihmisten palveluun?
- Millaista tietoa koette tarvitsevanne, jotta voisitte palvelulla ikäihmisiä paremmin tai tarjota parempia palveluita ikäihmisille?
- Haluatteko osallistua syksyllä 2013 tulevaan Karelia-ammattikorkeakoulun Ikäosaamisen ABC-hankkeen järjestämään koulutukseen?
- Mitä ideoita teillä on Ikäosaamisen koulutuspäivään? Minkälaista koulutusta toivoisitte? Millaisia järjestelyjä toivoisitte?
- Näkyykö väestön ikääntyminen yrityksessänne asiakaskunnassa? Millä tavalla?
- Näkyykö ikääntyminen henkilöstössänne? Millä tavalla ja miten se on huomioitu?

Ikäosaamisen ABC-Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun on Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen rahoittama ESR-hanke, joka ajoittui vuodelle 2013. Projektin tavoitteena oli lisätä väestön ikääntymiseen liittyvää osaamista ja mielenkiintoa maakunnan yrityksissä. Varsinaisen kohderyhmän muodostivat pohjoiskarjalaisten yritysten (6) ja muiden organisaatioiden (2) asiakaspalvelutyöntekijät.

Tässä raportissa esitellään kaksi tutkimusta jotka liittyvät Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun -hankkeen selvitystyöhön. Hankkeessa tutkittiin sekä haastattelun (15) että kyselyn (55) avulla ikäihmisten palvelua osana yritysten asiakaspalvelua. Tutkimusten tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet ja haasteet sekä selvittää asiakaspalveluhenkilöstön osaamistarpeita. Raportin lopussa kuvataan tutkimuksen tuloksiin perustuvaa koulutusta.

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA C:14

ISBN 978-952-275-117-1 | ISSN 2323-6914